

Utóvizsgálat

Az 1984-ben végzett felmérés után két évvel ismét megkérdezték a szabadalmi ügyvivőket, hogy megállapítsák következtetéseik helyességét. Azok, akik két éve önállóan kerestek online, ma is lelkesen végzik saját online kereséseiket. Sokan jelentősen továbbfejlesztették tudásukat. Azóta egyre többen veszik igénybe a LEXIS-t, a nagy amerikai jogi adatbázist, ahol a jogszabályok teljes szövege is általában rendelkezésre áll.

A végfelhasználói keresés folytatódik a Bell Laboratórium szabadalmi ügyvivőinek körében. Egyek továbbra is a Dialog rendszer adatbázisait hasznosítják sikerrel, de a többség a LEXIS-t keresi.

/VOLLARO, A. J.—HAWKINS, D. T.: End-user searching in a large library network: a case study of patent attorneys. = Online, 1986. július, p. 67–72./

(Roboz Péter)

A Reuters felmérése a végfelhasználók által végzett online keresésekről

A felmérés célja

A felmérés célja az volt, hogy megismerjék a végfelhasználók véleményét a Reuters nemzetközi hírügynökség *Newsbank* elnevezésű teljes szövegű adatbázisáról.

Előzmények

A Reuters az 1970-es években kezdett el foglalkozni az elektronikus hírszerkesztés, terjesztés és visszakeresés megvalósításával. Különösen a pénzügyi információk területén ért el sikereket *Monitor Video* szolgáltatásával, amely a valuták és különböző árucikkek napi árfolyamváltozásait követi nyomon.

A Reuters elektronikus információszolgáltatásai azonban egyéb területekre is kiterjednek. A Reuters újságírókat foglalkoztat szerte a világon, akik összegyűjtik a híreket, és megküldik a különböző szerkesztőségi központoknak, ahol azokat szerkesztik és terjesztik. A londoni szerkesztőségben dolgozó újságírók részére a könyvtárban rendelkezésre áll a korábbi Reuters-jelentéseket tartalmazó nyomtatott gyűjtemény, amelyből a *Newsbank* bevezetése előtt a könyvtárosok keresték ki az újságíróknak a korábbi közleményeket.

A Reuters tervei szerint 1986-ra ezt az újságkivágásokból álló gyűjteményt elektronikus megfelelője, a *Newsbank* adatbázis teljesen helyettesíteni fogja. Ebben az újságírók maguk kereshetik meg a szükséges információt, a könyvtárosok — akiknek száma jelentősen lecsökkenthető majd — feladata pedig az adatbázis karbantartása és az adatbevitel lesz. Az adatbázishoz nem készült teaurusz, szabdatszövegesen kereshető.

A Reuters újságírói hozzáférhetnek a végfelhasználókra orientált *Nexis* adatbázishoz is, amely a *Washington Post*, a *New York Times*, a *The Economist* és sok más nemzetközi napi- és hetilap teljes szövegét tartalmazza.

A végfelhasználók által végzett keresés

A bibliográfiai adatbázisokban való keresésekre végzett felmérések azt mutatták, hogy a könyvtári közvetítők jobb hatásfokkal kerestek, mint a végfelhasználók [1], és a végfelhasználók felismerték, hogy az online keresés nehéz mesterség, amelynek elsajátításához idő és erőfeszítések kellenek [2].

A *Mead Data Central* teljes szövegű jogi adatbázisával, a *Lexis*-szel — a végfelhasználók által való keresés szempontjából — látszólag jók a tapasztalatok, mintegy 200 ezer embert képeztek ki a használatára. A legtöbb jogász azonban elismeri, hogy szívesebben bízta a keresést az erre kiképzett információs szakemberre, arra hivatkozva, hogy nincs ideje a hatékony kereséshez szükséges ismeretek elsajátítására [3, 4].

A *Mead Data Central* végfelhasználókra orientált *Nexis* adatbázisának keresésére alkalmas terminálok nagy része is könyvtárakban és információs részlegekben található, főleg a közvetítők nem szívesen engednek szabad hozzáférést egy ilyen költséges "játékhoz" (egy óra keresés a *Nexis*-ben több mint 100 \$-ba kerül), másrészt maguk az újságírók is vonakodnak, mondván, hogy az információkeresés nem az ő feladatuk. Mi a helyzet a Reutersnél?

A módszer

A Reuters 75 újságírójának egy tíz kérdésből álló kérdőívet adtak, mindegyik kérdésre többféle választási lehetőséggel. Ezenkívül kérték, hogy szabadon írják le a véleményüket arról, hogyan lehetne a Newsbank adatbázist javítani, mit nyújt az adatbázis a Reutersnél elérhető egyéb információszolgáltatókhoz képest. A kérdőíveket számítógép segítségével, a szöveges véleményeket pedig manuálisan értékelték ki.

Egy hét múlva 33 kérdőív (44%) érkezett vissza, közülük szöveges véleményt is adtak 26-an.

A felmérés tanulságai

Heti felhasználás

Mindössze 9% használta heti 5–10 alkalommal, 42% pedig egyáltalán nem használta az adatbázist (1. táblázat).

Az adatbázis hasznossága

Senki sem találta "nagyon hasznosnak", mindössze 15% ítélte "hasznosnak".

Az adatbázis megértése

Csupán 3% (egy személy) mondta, hogy teljesen érti az adatbázist, 24% a "használatához elégséges" ismereteket tudja, 27% pedig egyáltalán nem érti (2. táblázat).

A könyvtárhoz fordulás gyakorisága

75% hetente öt vagy kevesebb alkalommal vette igénybe a könyvtárat (3. táblázat).

A könyvtári szolgáltatás minősége a Newsbank bevezetése óta

A szolgáltatás minősége senki szerint sem javult, 64% szerint romlott (4. táblázat).

A Newsbank keresési segédletei

3% (egy személy) találta őket "hasznosnak", 42% szerint "nem túl jók", 33% szerint pedig "egyáltalán nem jók".

A Newsbank keresésének módszerei

A legtöbben csak szabadszövegesen keresnek.

Az újságírók munkájára való hatás

Gyorsabban hozzájuthatnak-e a szükséges adatokhoz a Newsbank segítségével? 12% szerint igen, 21% szerint nem, 45% szerint nincs változás.

A Nexis használata

79% öt vagy ennél kevesebb alkalommal használja hetente a Nexist (5. táblázat).

A Nexis és a Newsbank összehasonlítása

A legtöbben (36%) azt választották, hogy a Nexis könnyebben kereshető (6. táblázat).

1. táblázat

A Newsbank hetenkénti használatának gyakorisága

A keresések száma hetente		%
5–10	3	9,1
1–5	12	36,4
Soha	14	42,4
Egyéb/nincs válasz	4	12,1
	33	100,0

2. táblázat

A Newsbank megértése

Mennyire könnyen érthető a Newsbank?		%
Teljesen	1	3,0
A használathoz elégségesen	8	24,2
Kevésbé	12	36,4
Egyáltalán nem	9	27,3
Nincs válasz	3	9,1
	33	100,0

3. táblázat

A könyvtári szolgáltatás igénybevételének heti gyakorisága

Heti alkalmak száma		%
Több mint 10	1	3,0
5–10	3	9,1
1–5	21	63,7
Soha	4	12,1
Egyéb/nincs válasz	4	12,1
	33	100,0

4. táblázat

A könyvtári szolgáltatás minősége

A Newsbank hatása a könyvtári szolgáltatásra		%
Romlott	21	63,6
Nem változott	5	15,2
Egyéb/nincs válasz	7	21,2
	33	100,0

A Nexis használatának heti gyakorisága

5. táblázat

Heti alkalmak száma		%
Több mint 10	1	3,0
5–10	1	3,0
1–5	16	48,6
Soha	10	30,3
Egyéb/nincs válasz	5	15,1
	33	100,0

A Nexis és a Newsbank összehasonlítása

6. táblázat

Melyik adatbázis használata könnyebb?		%
Newsbank	1	3,0
Nexis	12	36,4
Egyforma	3	9,1
Nem alkalmazható	8	24,2
Nincs válasz	9	27,3
	33	100,0

Fentiekből kitűnik, hogy a Reuters újságírói ritkán használják a Newsbanket, kevésbé találják hasznosnak, és nem nagyon értik. Nem találják kielégítőnek a keresési segédleteket, nem használják ki a rendszer adta keresési lehetőségeket. Szívesebben használják a Nexist, és az az érzésük, hogy a könyvtári szolgáltatás, amely korábban az elsődleges információforrásuk volt, romlott.

A kérdőív végén szövegesen megfogalmazott vélemények az alábbiakban foglalhatók össze:

- ◆ Hiányzik a képzés, nem kielégítő a dokumentáció.
- ◆ Nehézkes, bonyolult és időigényes a Newsbank használata, a Nexist sokkal könnyebb keresni. Míg a könyvtárban legfeljebb kétnapos késéssel

voltak elérhetőek az információk, a Newsbankbe kerülés átfutási ideje 10 nap.

- ◆ Szükséges a könyvtári szakember segítsége. A felmérés talán legtanulságosabb eredménye, hogy a végfelhasználó újságírók — nagyrészt az időhiány miatt — szívesebben veszik, ha egy információkereső szakember keresi meg részükre a szükséges információkat.

Következtetések

A végfelhasználók által végzett keresés bevezetése a Reutersnél nem bizonyult sikeresnek. Gyakorlatilag senki sem értékelte pozitívan a Newsbanket. Az újságírók elfecsérelt időnek érzik a keresésre fordított idejüket, és a könyvtári szolgáltatás rosszabbodását panaszolják. Sokan kihangsúlyozták a hozzáértő emberi segítség szükségességét.

Irodalom

- [1] RICHARDSON, R. J.: End-user online searching in a high technology engineering environment. = Online, 5. köt. 4. sz. 1981. p. 44–57.
- [2] WALTON, K.: Experiences at Exxon in training end-users to search technical databases online. = Online, 7. köt. 5. sz. 1983. p. 42–50.
- [3] PEMBERTON, J. K.—EMARD, J. P.: What's happening at Mead Data Central... = Online, 8. köt. 4. sz. 1984. p. 13–19.
- [4] HARRISON, N.: Lexis: a radical approach to computer-assisted legal research. = Program, 15. köt. 3. sz. 1981. p. 120–131.

/HARMAN, J.: Reuters: a survey of end-user searching. = Aslib Proceedings, 38. köt. 1. sz. 1986. p. 35–42./

(Novák Teréz)

KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS

Online központi katalógus és könyvtárközi kölcsönzés Hollandiában

Hollandiában meglehetősen liberális és ingyenes a könyvtárközi kölcsönzés. Az intézmények, sőt a magánszemélyek is szabadon fordulhatnak kérés-

ikkel bármely könyvtárhoz, bár az utóbbiakat arra ösztönzik, hogy a helyi könyvtáron keresztül tegyék ezt. A könyvtáraktól elvárják, hogy mielőtt a kérés-